



APO Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



APO Colombia | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



Código: DG-F-002 - Versión: 03 - Fecha Emisión: 13/08/2012

MEMORANDO



Radicado No.20151500002503

Bogotá, 04-05-2015

PARA: ALEJANDRO GAMBOA CASTILLA

DE: ASESOR CON FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Seguimiento al Trámite de PQRS, Atención al Ciudadano. Primer Trimestre 2015.

Respetado Dr. Alejandro Gamboa.

De acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, remito para su conocimiento y fines pertinentes, informe de resultado sobre la atención de las PQRS, que debe realizar la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, en el marco de las normas legales vigentes.

Control Interno ha considerado en su programa de auditorías –Informes de Ley-mantener un seguimiento trimestral a la atención de las comunicaciones ciudadanas, debido a que no se ha logrado dar cumplimiento al 100% de las comunicaciones recibidas en los tiempos de ley. De otra parte, se siguen detectando fallas en la aplicación del procedimiento y el plan de mejora suscrito no fue eficaz para corregir las fallas anunciadas en informe anterior.

Se solicita se tomen las medidas administrativas tendientes a determinar responsabilidades a que haya lugar sobre el tema y a formular acciones preventivas y correctivas con el fin de asegurar la calidad en la prestación del servicio, tanto en tiempo como en la resolución de las solicitudes

Atentamente,

ALEX ALBERTO RODRÍGUEZ CUBIDES

Anexo: Informe. 17 hojas.

cc: **Dr. Felipe José Valencia Bitar.** Director Administrativo y Financiero.

Commutador (57 1) 601 24 24 Ext. 100 - Fax Ext. 333
Cra. 11 No. 93-53. Piso 7 - Bogotá - Colombia
www.apccolombia.gov.co





APO | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE
COLOMBIA, APC-COLOMBIA**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN
Seguimiento al Trámite de PQRS, Atención al Ciudadano
Proceso Administrativo
PRIMER TRIMESTRE 2015

BOGOTÁ, ABRIL DE 2015



APO | Agencia
Presidencial
de Cooperación
Internacional
de Colombia



Contenido del Informe

Introducción

1. Objetivo

2. Alcance de la Auditoría

3. Desarrollo de la auditoría

4. Resultados de verificación

5. Recomendaciones

6. Evaluación Plan de Mejoramiento- Dirección Administrativa y Financiera Vigencia 2014



Introducción

Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Así mismo, tal y como lo manifiesta el Artículo 3 de la Ley 1450 de 2011, un propósito es el de promover y fortalecer el “Buen Gobierno como principio rector en la ejecución de políticas públicas, y en la relación entre la Administración y el ciudadano”. Por ello, no debe ser ajeno para la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, el definir e impulsar acciones tendientes a la mejora del procedimiento y estructura tanto de equipos humanos, tecnológicos y físicos que garanticen la satisfacción de los ciudadanos, cuando éste decida realizar cualquier tipo de requerimientos a la Entidad en virtud del cumplimiento de la misión, objetivos y metas.

El Asesor con funciones de control interno en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76¹ del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), realizó seguimiento a la prestación del servicio de recibo, trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por APC-Colombia formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Tal como lo señala la circular externa No. 001 de 2011², expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, define obligaciones a las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces para verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad y determinar con ello si se está cumpliendo con oportunidad y materialidad los derechos de petición, de igual forma si se cumple con los tiempos de respuesta a PQRS, entre otras obligaciones.

¹ Artículo 76, Ley 1474 de 2011, parágrafo segundo: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”

² Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición. Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.



Esta auditoría de seguimiento que se realiza por parte de Control Interno, está orientada a establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad.

1- Objetivo

Verificar el cumplimiento por parte de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

2- Alcance de la Auditoría

El presente informe de auditoría, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y de los Derechos de Petición del periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de marzo de 2015.

Disposiciones Legales sobre Atención al Ciudadano

- Constitución Política, artículos 2º, 23, 74, 123, 209 y 270.
- Decreto Ley 01 de 1984, Capítulos II, III, IV, V, VI y algunas disposiciones del Capítulo VIII del Código Contencioso Administrativo³. Estas normas serán las aplicables desde el 1 de enero de 2015 y hasta que sea sancionada el proyecto de Ley Estatutaria aprobado en el Congreso, con el ánimo de regular lo pertinente al derecho de petición. “reviviscencia parcial y transitoria”.
- Ley 1450 de Junio 16 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, artículos 3º, 230, 231, 232 y 234.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995, Artículos 48 y 51.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO

³ El Derecho de Petición se rige por las disposiciones del anterior Código Contencioso Administrativo (Decreto Ley 01 de 1984), mientras entra en vigencia la ley que lo regulará de manera integral, luego de la Sentencia C-818 del 2011 de la Corte Constitucional que declaró inexecutable los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA, Ley 1437 del 2011), normas que establecen las normas generales y especiales sobre el Derecho de Petición.



EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

- Decreto 2693 de 21 de Diciembre de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 3, 5, 7, 8, 9, 53 y 54 entre otros establecidos por el CPA sobre la materia.
- Ley 872 de 2003. NTCGP 1000:2009. Capítulo 8.2 Seguimiento y evaluación. 8.2.1 satisfacción del cliente: Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.
- Documento CONPES 3649 de Marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto - Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3.



- Resolución 280 de 2012, por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos y recursos sobre las materias de competencia de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia.

3- Desarrollo de la Auditoría

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRS, la información es tomada fielmente del aplicativo ORFEO, el cual opera como la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera de APC-Colombia atención sobre requerimientos propios de su función.

4-Resultado Verificación Primer Trimestre de 2015

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

- El tipo de solicitudes
- Las áreas/dependencias o procesos a cargo de dar respuesta a las comunicaciones recibidas (Tipos de solicitud),
- Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas

4.1.- Número de Solicitudes por mes:

En total se recibieron ciento catorce (114) solicitudes en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2015, distribuidas así:

Tabla No. 1. Periodo comprendido 1 a 31 de enero 2015

| RADICADO | FECHA RADICADO | TIPO DE DOCUMENTO | MEDIO RECEPCION |
|----------------|----------------|-------------------|-----------------|
| 20151400000017 | 2015-01-05 | Solicitud | Internet |
| 20151400000027 | 2015-01-05 | Solicitud | Mail |
| 20151400000037 | 2015-01-06 | Solicitud | Mail |
| 20151400000047 | 2015-01-06 | Solicitud | Mail |
| 20151400000057 | 2015-01-06 | Solicitud | Mail |
| 20151400000067 | 2015-01-06 | Solicitud | Mail |
| 20151400000077 | 2015-01-06 | Solicitud | Internet |
| 20151400000087 | 2015-01-07 | Solicitud | Mail |



| | | | |
|---------------|------------|-----------|----------|
| 2015140000097 | 2015-01-08 | Solicitud | Internet |
| 2015200000107 | 2015-01-13 | PETICIÃ“N | Correo |
| 2015140000117 | 2015-01-14 | PETICIÃ“N | Internet |
| 2015140000127 | 2015-01-15 | Solicitud | Mail |
| 2015140000137 | 2015-01-19 | Solicitud | Mail |
| 2015140000147 | 2015-01-19 | Solicitud | Mail |
| 2015140000157 | 2015-01-19 | Solicitud | Mail |
| 2015140000167 | 2015-01-20 | Solicitud | Mail |
| 2015140000177 | 2015-01-22 | Solicitud | Correo |
| 2015140000187 | 2015-01-23 | CONSULTA | Mail |
| 2015140000197 | 2015-01-26 | Solicitud | Mail |
| 2015140000207 | 2015-01-26 | CONSULTA | Mail |
| 2015140000217 | 2015-01-26 | Solicitud | Mail |
| 2015200000227 | 2015-01-26 | PETICIÃ“N | Correo |
| 2015140000237 | 2015-01-27 | Solicitud | Mail |
| 2015140000247 | 2015-01-27 | Solicitud | Mail |
| 2015140000257 | 2015-01-27 | Solicitud | Mail |
| 2015140000267 | 2015-01-28 | Solicitud | Mail |
| 2015140000277 | 2015-01-29 | Solicitud | Mail |
| 2015140000287 | 2015-01-29 | Solicitud | Mail |
| 2015140000297 | 2015-01-30 | CONSULTA | Mail |

Tabla No. 2. Periodo comprendido 1 al 28 febrero 2015

| RADICADO | FECHA RADICADO | TIPO DE DOCUMENTO | MEDIO RECEPCIÓN |
|---------------|----------------|-------------------|-----------------|
| 2015140000307 | 2015-02-02 | Solicitud | Mail |
| 2015140000317 | 2015-02-02 | Solicitud | Mail |
| 2015140000327 | 2015-02-02 | Solicitud | Mail |
| 2015140000337 | 2015-02-04 | Solicitud | Mail |
| 2015140000347 | 2015-02-04 | Solicitud | Mail |
| 2015140000357 | 2015-02-04 | PETICIÃ“N | Mail |
| 2015140000367 | 2015-02-06 | Solicitud | Internet |
| 2015140000377 | 2015-02-09 | Solicitud | Mail |
| 2015140000387 | 2015-02-09 | Solicitud | Mail |



| | | | |
|---------------|------------|-----------------------|----------|
| 2015200000397 | 2015-02-11 | Solicitud | Correo |
| 2015140000407 | 2015-02-11 | Solicitud | Correo |
| 2015140000417 | 2015-02-11 | Solicitud | Mail |
| 2015140000427 | 2015-02-11 | Solicitud | Mail |
| 2015140000437 | 2015-02-12 | PETICIÃ“N | Mail |
| 2015140000447 | 2015-02-12 | Solicitud | Mail |
| 2015140000457 | 2015-02-12 | PETICIÃ“N | Mail |
| 2015140000467 | 2015-02-12 | Solicitud | Mail |
| 2015140000477 | 2015-02-13 | Solicitud | Mail |
| 2015200000487 | 2015-02-13 | PETICIÃ“N | Correo |
| 2015140000497 | 2015-02-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000497 | 2015-02-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000507 | 2015-02-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000517 | 2015-02-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000527 | 2015-02-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000537 | 2015-02-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000547 | 2015-02-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000557 | 2015-02-17 | Solicitud | Mail |
| 2015140000567 | 2015-02-17 | Solicitud | Mail |
| 2015140000587 | 2015-02-17 | Solicitud | Mail |
| 2015140000597 | 2015-02-17 | Solicitud | Internet |
| 2015140000607 | 2015-02-17 | Solicitud | Mail |
| 2015140000617 | 2015-02-19 | Solicitud | Mail |
| 2015140000627 | 2015-02-20 | Respuesta a solicitud | Mail |
| 2015140000637 | 2015-02-23 | Solicitud | Mail |
| 2015140000647 | 2015-02-24 | Solicitud | Mail |
| 2015140000657 | 2015-02-24 | Solicitud | Mail |
| 2015140000657 | 2015-02-24 | Solicitud | Mail |
| 2015140000667 | 2015-02-24 | Solicitud | Mail |
| 2015140000677 | 2015-02-24 | Solicitud | Mail |
| 2015140000687 | 2015-02-27 | Solicitud | Mail |

Tabla No. 3. Periodo comprendido 1 al 31 marzo 2015



| RADICADO | FECHA RADICADO | TIPO DE DOCUMENTO | MEDIO RECEPCIÓN |
|---------------|----------------|-----------------------|-----------------|
| 2015140000697 | 2015-03-04 | Solicitud | Mail |
| 2015140000707 | 2015-03-04 | Solicitud | Mail |
| 2015140000717 | 2015-03-04 | Solicitud | Correo |
| 2015140000727 | 2015-03-04 | Solicitud | Mail |
| 2015200000737 | 2015-03-04 | Solicitud | Correo |
| 2015200000747 | 2015-03-04 | PETICIÃ“N | Correo |
| 2015140000757 | 2015-03-05 | Solicitud | Mail |
| 2015140000767 | 2015-03-05 | PETICIÃ“N | Mail |
| 2015140000777 | 2015-03-06 | Solicitud | Mail |
| 2015140000787 | 2015-03-09 | Solicitud | Mail |
| 2015140000797 | 2015-03-09 | Solicitud | Mail |
| 2015200000807 | 2015-03-09 | PETICIÃ“N | Correo |
| 2015200000817 | 2015-03-09 | PETICIÃ“N | Correo |
| 2015140000827 | 2015-03-11 | PETICIÃ“N | Mail |
| 2015140000837 | 2015-03-11 | Solicitud | Internet |
| 2015140000847 | 2015-03-12 | Solicitud | Mail |
| 2015140000857 | 2015-03-12 | Respuesta a solicitud | Mail |
| 2015200000867 | 2015-03-12 | Solicitud | Correo |
| 2015200000867 | 2015-03-12 | Solicitud | Correo |
| 2015140000877 | 2015-03-13 | Solicitud | Mail |
| 2015140000877 | 2015-03-13 | Solicitud | Mail |
| 2015140000887 | 2015-03-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000897 | 2015-03-16 | Solicitud | Mail |
| 2015140000907 | 2015-03-16 | Respuesta a solicitud | |
| 2015140000917 | 2015-03-16 | Respuesta a solicitud | |
| 2015140000927 | 2015-03-17 | Solicitud | Mail |
| 2015140000937 | 2015-03-19 | Solicitud | Mail |
| 2015200000947 | 2015-03-19 | PETICIÃ“N | Correo |
| 2015140000957 | 2015-03-19 | Solicitud | Mail |
| 2015140000967 | 2015-03-20 | Solicitud | Mail |
| 2015140000977 | 2015-03-22 | FELICITACIÃ“N | Internet |
| 2015140000987 | 2015-03-24 | FELICITACIÃ“N | Internet |



| | | | |
|----------------|------------|-----------|----------|
| 2015140000997 | 2015-03-24 | PETICIÃO | Mail |
| 20151400001007 | 2015-03-24 | CONSULTA | Internet |
| 20151400001017 | 2015-03-24 | CONSULTA | Internet |
| 20151400001027 | 2015-03-25 | Solicitud | Correo |
| 20151400001037 | 2015-03-26 | CONSULTA | Internet |
| 20151400001057 | 2015-03-26 | CONSULTA | Internet |
| 20151400001067 | 2015-03-27 | Solicitud | Mail |
| 20152000001077 | 2015-03-27 | Solicitud | Correo |
| 20151400001087 | 2015-03-27 | Solicitud | Mail |
| 20151400001097 | 2015-03-30 | Solicitud | Mail |
| 20151400001107 | 2015-03-30 | PETICIÃO | Mail |
| 20151400001117 | 2015-03-31 | PETICIÃO | Mail |
| 20151400001137 | 2015-03-31 | PETICIÃO | Internet |

Fuente: Tomado de Orfeo Registros PQRS

4.2.- Clasificación de las Solicitudes

Las Ciento catorce (114) solicitudes recibidas están clasificadas así

Tabla No. 4.Solicitudes PQRS

| Tipo de solicitud | Número |
|-----------------------|------------|
| Solicitud | 84 |
| Petición | 17 |
| Consulta | 7 |
| Felicitación | 2 |
| Respuesta a solicitud | 4 |
| Total | 114 |

4.3.- Número de PQRS por Área

Las áreas de APC-Colombia donde se ha direccionado las solicitudes, por los temas que cada una de ellas maneja son en su orden:

Tabla No. 5.Relación de PQRS por Direcciones

| Área Responsable de Trámite | No. de solicitudes |
|-----------------------------|--------------------|
|-----------------------------|--------------------|



| | |
|---|------------|
| Dirección de Coordinación Interinstitucional | 47 |
| Dirección Administrativa y Financiera | 22 |
| Dirección de Gestión de Demanda | 8 |
| Dirección de Oferta de Cooperación | 6 |
| Dirección General - Jurídica | 6 |
| Peticiones, Quejas y Reclamos | 6 |
| Dirección General-Planeación, gestión y seguimiento | 4 |
| Dirección General-Comunicaciones | 2 |
| Dirección General-Despacho | 1 |
| Sin asignación de área responsable de dar trámite | 12 |
| Total | 114 |

Como se observa en la Tabla No. 5, en el primer trimestre de 2015, la dependencia o proceso que presentó mayores requerimientos de peticiones ciudadana, fue la Dirección de Coordinación Interinstitucional con 47 tipos de solicitudes, un 41% del total de PQRS radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Así mismo, se observa que es la Dirección que registra cuatro (4) de las nueve (9) tipos de solicitud que presentaron extemporaneidad de respuesta. (44%).

4.4- Comunicaciones con respuesta en tiempos superiores a los establecidos en la normatividad vigente

Tabla No. 6 Comunicaciones con tiempos de respuesta extemporánea



| Número Radicado | Fecha Radicado Entrada | Fecha Respuesta | Tipo de Documento | Dirección o Proceso Responsable | Días Tramite |
|-----------------|------------------------|-----------------|--|--|--------------|
| 20151400000027 | 2015-01-05 | 2015-02-10 | Solicitud Información – Interés Particular | Dirección de Coordinación Interinstitucional | 26 |
| 20151400000037 | 2015-01-06 | 2015-01-28 | Solicitud Interés Particular- | Dirección Administrativa y Financiera | 16 |
| 20151400000067 | 2015-01-06 | 2015-01-28 | Solicitud-Interés Particular | Dirección Administrativa y Financiera | 16 |
| 20151400000077 | 2015-01-06 | 2015-02-05 | Derecho de Petición | Dirección General-Jurídica | 22 |
| 20151400000157 | 2015-01-19 | 2015-02-26 | Solicitud -Interés Particular | Dirección de Coordinación Interinstitucional | 28 |
| 20151400000217 | 2015-01-26 | 2015-02-19 | Solicitud-Interés General | Dirección de Oferta | 18 |

| | | | | | |
|----------------|------------|------------|---------------------------------------|--|----|
| 20151400000257 | 2015-01-27 | 2015-02-18 | Solicitud Información-Interés General | Dirección de Coordinación Interinstitucional | 16 |
| 20151400000497 | 2015-02-16 | 2015-03-11 | Solicitud-Interés General | Peticiones, Quejas y Reclamos | 17 |
| 20151400000497 | 2015-02-16 | 2015-03-11 | Solicitud-Interés General | Dirección de Coordinación Interinstitucional | 17 |

Fuente: Tomado de la Matriz de Registros de PQR

De un total de 114 tipos de solicitudes recibidas en el primer trimestre de 2015, la matriz de registro muestra que a nueve (9) se les gestionó respuesta por fuera de los tiempos establecidos (7.8%). Se vuelve a señalar la importancia de que todo tipo de solicitud, se responda en los plazos que la normatividad regula.

4.5-Solicitudes sin registro de Gestión

Se observa en la Matriz PQRS seis (6) solicitudes donde no aparece registrada el área responsable de su trámite, ni el radicado y fecha de su respuesta, por consiguiente no se puede determinar si se cumplió con el tiempo máximo de la respuesta determinado por la norma.

Tabla No.7.Comunicaciones sin registro de área responsable ni radicado de respuesta



| Radicado | Fecha Radicado | Remitente | Tipo de Solicitud | Descripción de la Solicitud | Medio recepción | Área asignada | Radicado Salida |
|---------------|----------------|---|-----------------------|---|-----------------|---------------|-----------------|
| 2015200000227 | 2015-01-26 | Arcángeles Fundación para la rehabilitación integral y The United Nations Mine Action Service Colombia Unmas) | Petición | | correo | | S/R |
| 2015200000737 | 2015-03-04 | Ministerio de Relaciones Exteriores | Solicitud | Derecho de petición Senador Alfredo Ramos | correo | | S/R |
| 2015140000907 | 2015-03-16 | Ada Isabel Campusano | Respuesta a solicitud | Informe traslado | | | S/R |
| 2015140000917 | 2015-03-16 | Ada Isabel Campusano | Respuesta a solicitud | Traslado PQR Señora Ada Isabel Campusano Mieles | | | S/R |
| 2015140000977 | 2015-03-22 | Andrés Lancheros | Felicitación | Solicitud de prueba | Internet | | S/R |
| 2015140000987 | 2015-03-24 | Andrés Lancheros | Felicitación | Solicitud de prueba | Internet | | S/R |

Nota: De las doce (12) solicitudes que se encuentran sin ser direccionadas al área competente de dar trámite, se enuncian seis (6) porque las otras seis (6) solicitudes al momento de la consulta de las PQRS en el aplicativo Orfeo, se encontraban en el término para dar respuesta.

No Conformidad Real

La No Conformidad Real se deriva de la no observancia y aplicación de requisitos legales

No Conformidad Real 1. La entidad, debe prestar un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a la Ley; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos. APC-Colombia no está dando alcance a lo preceptuado en las



normas sobre la oportunidad de dar respuesta a los ciudadanos en los tiempos que ésta establece. Nueve (9) solicitudes fueron tramitadas por fuera de los tiempos establecidos por la regulación establecida por el Código Contencioso Administrativo⁴. Así mismo sobre la disposición de la Ley 190 de 1995⁵ y la Resolución 280 de noviembre de 2012 de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia⁶.

No Conformidad Real 2. No se está cumpliendo adecuadamente con el registro de las comunicaciones ciudadanas en el Sistema de PQRS oficial establecido. La entidad al no tener registro completo de las comunicaciones puede llegar a presentar un alto riesgo de incumplimiento y verse abocada a sanciones de tipo legal. Control interno observa (tabla no.7) que se encuentran seis (6) tipos de solicitud en las cuales falta el registro del área responsable de dar trámite a la petición y sin el registro del número de radicado de salida de respuesta ⁷a la petición. Aunado a lo anterior, no se está dando alcance a lo adoptado por el Sistema de Gestión Integral con respecto a la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009, Capítulo 7, numeral 7.1, literal d. procedimiento DA-PR-017 procedimiento PQRS institucional.

Se observa que la solicitud presentada por Ada Isabel Campuzano el día 16 de marzo, aparece con doble radicado en ORFEO con los Números 20151400000907 y 20151400000917 del 16 de marzo de 2014.

⁴Decreto Ley 01 de 1984. **Código Contencioso Administrativo. Artículo 6.Término para resolver.** Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

⁵ Ley 190 de 1995. **Artículo 55º.-** Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo

⁶ Resolución 280 de 2012. Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos y recursos sobre las materias de competencia de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia.

⁷Artículo 31 CPACA (Ley 1437 de 2011) Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público, y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”



La solicitud del Sr. Álvaro Rojas presentada el 16 de febrero, se radica en ORFEO dos veces con el mismo número de radicado 2015140000497. Se da respuesta dos veces con Radicado de salida 20151400004381 y 20155000002731 del 11 de marzo.

El número de radicado 2015140000087 del 07 de enero, se radico en ORFEO como solicitud pero es un **reclamo**⁸, ya que el remitente manifiesta: “Su página de información de becas es paupérrima”

No Conformidad Potencial No.1 (Riesgo) Las fallas en la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos, se podrían traducir en graves sanciones de tipo legal, pérdida de imagen y credibilidad de la Entidad. En ese sentido, el proceso que tiene a cargo la función de atención del ciudadano, deberá considerar como un riesgo el hecho que se está materializando y que debe ser controlado para evitar a futuro posibles sanciones. Control Interno lo señala de esta forma, toda vez que verificados los registros la Entidad no ha sido notificada por incumplimiento.

5- Recomendaciones Generales de Control Interno

- 1- Control Interno, solicita a la Entidad que ante la situación reiterada de incumplimientos a la prestación oportuna de las comunicaciones ciudadanas, según lo dispuesto en la normas que regulan el tema, así como las internas, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe de Control Interno.
- 2- Reiterar la recomendación dada en informes de verificación anteriores y en la cual se señaló: “sí se encuentra que las respuestas requirieron de mayor tiempo de gestión para lograr satisfacción a la petición, se deberá siempre tener como referente los tiempos establecidos por la regulación externa e interna y acatar el procedimiento establecido para la atención de peticiones ciudadanas. Para ello, resolver mediante información en el procedimiento de PQRS, que cuando este tipo de peticiones requieran de mayor tiempo de gestión, el responsable asignado para dar respuesta, dejará evidencia en la que se indique que se le comunicó al ciudadano petionario sobre el hecho.

⁸ Reclamo. Medio por el cual el cliente manifiesta su inconformidad con el servicio prestado por parte de la Entidad.



- 3- Control Interno, recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a APC-Colombia y que son gestionadas a través de los diferentes áreas o procesos acorde con el tema de su competencia.
- 4- Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles de la APC-Colombia. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRS y al Instructivo para el registro y radicación de respuestas de PQRS, desde el radicado de solicitud.
- 5- Considerar en futuros procesos de información y comunicación sobre la atención y gestión de las PQRS a todos los niveles de la organización, la operación y alcance del aplicativo ORFEO.
- 6- Si bien, no se ha detectado queja o acciones de tipo legal en contra de la Entidad, por parte de los peticionarios si es importante que se tomen decisiones oportunas para garantizar una prestación efectiva del servicio.
- 7- El Sistema de archivo y correspondencia “ORFEO”, es el único sistema de recepción, registro y salida de respuesta de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Entidad.
- 8- El Funcionario encargado de la radicación de la PQRS en Orfeo debe tener especial cuidado al momento de seleccionar el tipo de solicitud que corresponda (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Consulta, Felicitación).
- 9- La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.
- 10- Se debe dar cumplimiento a la elaboración trimestral de los informes⁹ sobre las quejas y reclamos, con el propósito de que la Entidad cuente con insumos importantes que le permita tomar decisiones sobre la mejora del

⁹ Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaria de Transparencia. Presidencia de la República.



servicio y el uso adecuado del sistema oficial, en tanto que se le ha invertido recursos para hacerlo un instrumento eficiente de apoyo a la gestión.

6- Evaluación Plan de Mejoramiento suscrito con la Dirección Administrativa y Financiera-vigencia 2014

En los meses de junio y diciembre de 2014, Control Interno realizó seguimiento al trámite de PQRS-Atención al Ciudadano, presentando a la Dirección General los Informes de Auditoría Interna de Gestión con los Hallazgos detectados (No conformidad real, No conformidad Potencial, Observación, Oportunidad de Mejora y Recomendación.

La Entidad formulo un Plan de Mejoramiento con acciones preventivas y/o correctivas tendientes a eliminar o reducir las causas detectadas de las No Conformidades reales o potenciales encontradas en el ejercicio auditor.

Dado que las acciones del Plan de Mejoramiento no han sido eficaces, por cuanto se siguen presentando los mismos incumplimientos y fallas, como el de comunicaciones con respuesta en tiempos superiores a los establecidos por la normatividad vigente y no cumplir adecuadamente con el registro de las comunicaciones ciudadanas en el Sistema de PQRS oficial establecido, se solicita la formulación de nuevas acciones preventivas y correctivas que permitan eliminar las causas de la No Conformidad Real o Potencial detectadas por Control Interno.

Plan de Mejoramiento

El proceso Administrativo deberá enviar el plan de mejoramiento formulado, cinco días hábiles a la fecha de recibo del informe, a Control Interno para su revisión y posterior aprobación, si no hubiese sugerencias de ajustes. Importante señalar que de acuerdo con lo dispuesto en la Directiva Presidencial 01 de 2015, Control Interno deberá reportar si la Entidad está cumpliendo con la formulación y ejecución de los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías internas o de las practicadas por los entes de control.